

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
SERABI NOTOSUMAN DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

Reisa Indra Putranti

B100130033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Serabi Notosuman Di Surakarta**

Surakarta, Februari 2017

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping strokes, positioned above the printed name.

(Drs. M. Nasir, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Serabi Notosuman Di Surakarta**

Yang ditulis oleh :

REISA INDRA PUTRANTI

B100130033

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2017

Pembimbing

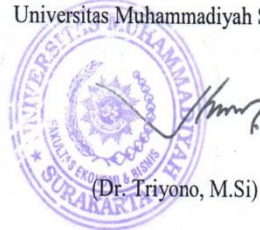


(Drs. M. Nasir, M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: REISA INDRA PUTRANTI
NIRM	: B100130033
Jurusan	: EKONOMI MANAJEMEN
Judul Skripsi	: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SERABI NOTOSUMAN DI SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **11 Februari 2017**

Yang membuat pernyataan,

REISA INDRA PUTRANTI

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan Rukun Islam dan pahala yang diberikan sama dengan para Nabi (HR. Dailani dari Anas r.a)

Orang yang berhenti belajar adalah orang yang lanjut usia, walaupun umurnya masih muda.namun, orang yang tidak pernah berhenti belajar, maka akan selamanya menjadi pemuda.

(Henry Ford)

Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.

(Andrew Jackson)

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran

(Mark Twain)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat

(Winston Churchill)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu tercinta
- Kakakku Indria Rizki Pramitasari A.Md
- Saudara-saudaraku yang telah membantu dan memberi semangat
- Almamaterku

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya yang telah dilimpahkan dan dikaruniakan kepada penulis sehingga dapat menuangkan sebuah karya yang berjudul: **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Serabi Notosuman di Surakarta** sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan skripsi, penulis tidak lepas dari bantuan dari semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat penulis selesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Syamsyudin, MM selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. M.Nasir, MM. selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dan penulisan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

6. Seluruh staff Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah banyak membantu.
7. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan baik secara materi maupun do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Kakakku Indria Rizki Pramitasari A.Md yang telah menemani tanpa ada batasan waktu.
9. Sahabatku Betty Tri Pamungkas S.Pd dan Helena Devi Aryani S.Si yang telah memberikan berbagai gambaran mengenai skripsi dan memberikan motivasi dengan berbagai cara.
10. Tak lupa untuk Kiky Wahyu Kurniawan yang selalu menemani, membantu, mendoakan, memberi dorongan, memberi semangat, dan sebagai pusat inspirasi bagi penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membanttu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran serta kritik membangun dari segala pihak demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhirnya penulisan berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2017

Penulis

Reisa Indra Putranti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori	7
1. Perilaku Konsumen	7
2. Kualitas Produk	12
3. Kualitas Pelayanan	15

4. Kepuasan Konsumen	17
5. Loyalitas Konsumen	22
B. Kerangka Pemikiran	26
C. Penelitian Terdahulu.....	27
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
C. Data dan Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Desain Pengambilan Sampel	35
F. Metode Analisis Data	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Uji Asumsi Klasik	37
3. Uji Hipotesis.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat.....	43
B. Karakteristik Responden	44
C. Analisis Data	46
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Uji Hipotesis.....	54

D. Pembahasan.....	62
--------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
---------------------	----

B. Keterbatasan Penelitian	66
----------------------------------	----

C. Saran.....	67
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Serabi Notosuman di Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Serabi Notosuman di Surakarta. Sampel yang diambil sebanyak 40 responden dengan menggunakan teknik *non random sampling* yaitu cara pengambilan anggota sampel yang tidak semua anggota populasi diberi kesempatan untuk dipilih menjadi sampel.

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, alat analisis dalam penelitian ini digunakan analisis validitas, reliabilitas, uji hipotesis dan uji asumsi klasik yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS for Windows 17.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 2,045 + 0,277X_1 + 0,215X_2 + 0,217X_3$. Berdasarkan dari analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas produk dengan koefisien regresi sebesar 0,277 kemudian variabel kepuasan konsumen dengan koefisien regresi 0,217 sedangkan variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi 0,215.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this thesis intends to determine the effect of product quality on customer loyalty, service quality on customer loyalty and customer satisfaction on loyalty of Serabi Notosuman's customer in Surakarta.

Population in this research is Serabi Notosuman's customer in Surakarta. Samples are taken with 40 respondents using non random sampling techniques that not all of members of populations were given the opportunity to be selected into the sample.

To achieve the purpose, this research uses an analytical tool such as analysis of the validity, reliability, tests of hypotheses and assumptions of classical test conducted by using SPSS for Windows 17.

Based on the results obtained regression equation as follows:

$Y = 2,045 + 0,277X_1 + 0,215X_2 + 0,217X_3$. Based on the analysis, indicators in this thesis are valid and the reliable variables. On the classic assumption test, free multikolinearitas regresssion model, doesn't occur heteroskedastisitas, and as normal distribution. Individually sequence of each of the most influential variable is the variable quality of the product with a regression coefficient is 0,277 then the variable consumer satisfaction with regression coefficient is 0,217 while the variable quality of service with a regression coefficient is 0,215.

Keywords : product quality, quality of service, customer satisfaction, and customer loyalty.